



Reklamační řád

Tento reklamační řád upravuje způsob přistupování k Vaší stížnosti a reklamaci. Naše společnost si vždy zakládala na přátelské spolupráci s jasnými pravidly. Jestliže, proto došlo z naší strany k nějakému pochybení, neváhejte se na nás obrátit.

Stížnost je podání, kterým klient vyslovuje nesouhlas nebo nespokojenost s postupem, rozhodnutím, jednáním nebo chováním společnosti BMW Financial Services Czech Republic s.r.o. a/nebo jejích zástupců a domáhá se zjednání nápravy.

Reklamace je podání, kterým klient poukazuje na vadu služby poskytnuté BMW Financial Services Czech Republic s.r.o. a domáhá se nápravy vady nebo jejího následku.

Pro zjednodušení budeme pro reklamaci i stížnost dále používat pouze slovo "**Reklamace**".

Způsob podání a obsahové náležitosti

Reklamaci nám můžete doručit následujícími způsoby:

- Telefonicky: zavoláním na klientskou linku: +420 296 330 555,
- Poštou: BMW Financial Services Czech Republic s.r.o., Bucharova 2817/13, 158 00 Praha 5,
- E-mailem na adresu: info@bmwfs.cz,
- Osobně v sídle společnosti. Pracovník s Vámi sepíše písemný záznam o reklamaci.

Reklamace by měla obsahovat níže uvedené náležitosti:

- Vaše identifikační údaje: jméno, příjmení, datum narození, adresu.
- Číslo smlouvy.
- Popis skutečností, které klienta vedou k podání Reklamace. K reklamaci prosím přiložte také doklady, které ji mohou jednoznačně určit a které potvrdí, že je oprávněná (prověření vaší Reklamace se tímto urychlí).
- Podpis klienta v případě písemné formy Reklamace.
- Případně telefonický či e-mailový kontakt pro zjednodušení vzájemné komunikace.

V případě, že posíláte reklamaci e-mailem, zašlete nám ji prosím z e-mailové adresy, kterou jste uvedli v žádosti o financování. Reklamaci je nezbytné podat bez zbytečného odkladu poté, co zjistíte důvody pro reklamaci, nejlépe do 3 měsíců od chvíle, kdy se pochybení stalo. Nejpozději však můžete reklamaci uplatnit během 3 let, v jiném případě bude Reklamace promlčená.

Vyřízení Reklamace

Abyste měli jistotu, že o Vaší reklamaci víme, potvrdíme Vám její přijetí stejným způsobem, jakým jste reklamaci podali. Můžeme se ale spolu domluvit i jinak.